

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Semboro, Kabupaten Jember, dengan fokus pada aplikasi SIMPEDA (Sistem Manajemen Pelayanan Desa). Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang melibatkan 95 responden yang telah menggunakan SIMPEDA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen, yaitu prosedur pelayanan (X1), waktu penyelesaian (X2), dan efisiensi waktu dan biaya (X3), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = 3.785 + 0.350 X_1 + 0.420 X_2 + 0.280 X_3$, dengan nilai signifikansi masing-masing variabel adalah 0.001, 0.000, dan 0.005, yang menunjukkan bahwa semua hipotesis diterima. Nilai Adjusted R² sebesar 0.710 menunjukkan bahwa 71% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa melalui aplikasi SIMPEDA dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Semboro. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, dan efisiensi waktu dan biaya



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of public service quality on community satisfaction in Semboro Village, Jember Regency, focusing on the SIMPEDA (Village Service Management System) application. The method used is quantitative descriptive, with data collection through questionnaires involving 95 respondents who have used SIMPEDA. The results of the study indicate that all independent variables, namely service procedures (X1), completion time (X2), and time and cost efficiency (X3), have a significant effect on community satisfaction (Y). Multiple linear regression analysis produces the equation $Y = 3.785 + 0.350 X_1 + 0.420 X_2 + 0.280 X_3$, with the significance values of each variable being 0.001, 0.000, and 0.005, indicating that all hypotheses are accepted. The Adjusted R^2 value of 0.710 indicates that 71% of the variation in community satisfaction can be explained by the three variables. These findings indicate that improving the quality of public services in the Village through the SIMPEDA application can increase community satisfaction in Semboro Village. This research is expected to be a reference for the government in improving the quality of public services in the future.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, service procedures, completion time, and time and cost efficiency.

